The grass always seems greener on the other side of the fence.

私の業務報告

第3回　技術サポート・エンジニアの1カ月

匿名希望

ここでは，エンジニアがふだん，どのように業務に取り組んでいるのかを紹介します．励まされたり，自分自身のスキルアップ，将来像などを考えたりするきっかけになれば幸いです．（編集部）

<筆者プロフィール>
会社：ソフト開発業 兼 海外製品代理店
仕事内容：米国製LAN通信ユニットの技術サポート，製品の技術セミナ講師．

○月5日

ある大口の顧客の製品において，通信データ化けという問題が発生した．このときは顧客の設定ミスと推定し，設定情報提供をお願いして，夜は以前から予定していた飲み会に行く．

○月6日

5日の顧客から設定情報が到着し，調べると設定ミスでないと分かり青くなる．顧客から「明日来い」と矢の催促が来るが，現時点では仮に訪問したところで何も解決しない．そこで営業に防波堤になってもらい，社内で再現テストを行いつつ，米国に問い合わせメールを出す．

夜9時ごろに防波堤が破れ，翌日の顧客訪問が決定した．新幹線の予約と測定器などの準備をする．

○月7日

朝一番の新幹線に乗って客先に到着，通信データ化け問題の調査を行う．ディジタル回路を得意とする私は，正直言ってアナログ部の本来の動作がよく分からない．米国から私あてに届いたメールを携帯電話に転送してもらうと，対策案がいくつか書いてあった．順に実行し，最後の対策で直ることが分かった．報告は後日行うとして，最終の新幹線になんとか間に合った．

○月8日

昨日の米国からのメールをあらためて読むと，7日に実施した対策は，私の英語力不足による読み違いから，偶然行っていたことが判明した．慌てて7日の対策と結果を米国にメールし，正しい処置であったかどうかを確認する．

○月12～16日

米国から回答メールが来た．勘違いから出た私の対策も正しかったことを確認する．学校で英語が苦手だったことが役に立った，と一瞬だけ思った．

米国側の説明の状況から，どうやら5日の時点では米国側も実は分かっていなかったのね，ということが分かった．この通信データ化け問題は，顧客の使用方法の問題であったという決着への見通しがついた．しかし，客先が納得するかどうかは別問題である．規格書や規格を作成した権威どころが書いた資料を探し，それの威を借りて自身の説明資料を作り，なんとか理解してもらうことになる．

○月20日

昼から健康診断で簡易人間ドックを受ける．バリウムを飲まされて撮影台に乗って，体を回したりと，各種検査を行った．このようなことを喜々と人に話す自分に気付いて年を感じる．

○月25日

展示会のデモの打ち合わせを行う．人目を引くしかけをいろいろ考えるのは楽しい．

○月26日

私が常に連絡している米国のサポート技術者は西海岸に勤務しているが，東海岸の顧客の仕事時間に合わせて，なんと朝5時ごろに出勤，15時ごろに帰宅する生活を送っている．思うに彼はものすごく健康的かもしれない．

今日も日本時間夜10時以降になると，メールを使ったチャットのような感じになった．直接，電話で話せば早いのかもしれないが，電話では言葉がうまく出てこない．

○月27日

5日の件とは別の問題が解決し，感謝のメールをもらう．私は基本的に怠惰な人間なので，長い期間のプロジェクトは途中でだらけてしまい，工程通りに進まない．以前，基板製品を開発していたときはまさにそうであった．一方，技術サポートの仕事は，お客さんの顔が思い浮かんで，だらけることがない．ただし，とんでもない要求をするお客さんは別．

一件一件が短期勝負であり，集中力を維持できるので自分に合っていると思っている．サポートのやりがいとは，顧客から感謝していただくことはもちろん，サポートした結果が防犯装置の作成に役立ったり，省エネ装置の作成に役立ったりすることだ．特に，お客さんの製品の広告を見ると満足感を得られる．

○月29日

製品の技術セミナの講師を行った．最近はうとうとしかけているお客さんがいたら，「ここがポイントなんです」とか，「あと2ページでいったん休憩に入ります」とか，強弱を付けて話すことができるようになった．

お客さんの質問から今後，製品FAQに載せるべきネタが次々と出てくる．メールではお客さんの本当にやりたいことまでは聞き出せず，何のためにそのような質問をしているか分からずじまいになることが多い．

○月30日

休日なので趣味のWebページに載せる電子工作を作成．手はんだの良いところは，ある部品を載せたら動作確認して，また次の部品を付けてと，順々に確認できるところだ．一方，仕事上の試作基板において，全部の部品を載せた後，初めて電源を入れてチェックする際は，神経を使う．だから休日に手はんだで行う電子工作は，やる気になるのだと思う．

その電子工作上で動かすプログラムは夜に書き，デバッグはアルコールが入っているときにやったりする．だから本稿は匿名希望．

はんだ付けをしていると，不思議なことに独り言が多くなる．はんだ付けにはもしかすると陶芸，園芸に近いような癒やし効果があると思う…．おっと，子供を公園につれて行く時間です．